宮代町立図書館に関する
業務要求水準書

平成２２年５月

宮代町教育委員会

(宮代町立図書館)

目　　　　　　次

別添資料　１【図書館ビジョン】
別添資料　２【過去３年度分決算資料】
別添資料　３－１【宮代町立図書館施設概要】
別添資料　３－２【宮代町立図書館平面図】
別添資料　４【維持管理業務一覧】
参考資料　【宮代町立図書館設置及び管理条例・宮代町立図書館管理運営規則】
　　　　　【宮代町立図書館利用等統計資料№１】
　　　　　【宮代町立図書館利用等統計資料№２】

第１　はじめに

１　本町における図書館サービスについて

町民待望の宮代町立図書館（以下「図書館」という。）は、平成６年１月に開館しました。以来、図書や AV 資料が豊富に揃っていること、視聴覚設備、ギャラリーなどの各種施設が充実していること、さらにはボランティアと町の協働により様々な行事が毎週のように開催されていることから、公共施設の中でも多くの方が利用する施設となっています。

一方、今後も町民の最も身近な学習施設として、図書館にはより一層利用しやすい施設づくりが求められています。さらには高度情報化に対応するための図書館機能の向上を図るため、平成２１年１２月、今日的な課題を踏まえかつ将来を見据えた図書館のあり方を「図書館ビジョン」として策定しました。

２　指定管理者制度導入の目的

宮代町では、「公共改革プログラム 2005」における公共施設の管理運営の見直し方針に基づき、民間企業等が持つ専門性やノウハウ、組織力等により住民サービスの向上や経費の削減を図ることが期待できる施設について、平成１８年度から順次、指定管理者制度を導入しています。

図書館も同様の趣旨から指定管理者制度を導入することとしたもので、事業者の皆さんには、資料構成の工夫や情報化への対応、宮代町の地域性やニーズを踏まえた図書館サービスの運営、そして図書館ビジョンの実現を図るための提案を期待します。

３　本書の位置付け

本書は、図書館の管理運営に関し、宮代町及び宮代町教育委員会（以下「町」という。）が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものです。

指定管理者は、本書に示されている業務を満たす限りにおいて、事業計画の作成を行うことができるものとしますが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を必ず遵守し、「図書館ビジョン」をはじめ、その他の内容についても十分留意して事業計画書を作成してください。

４　執行体制

指定管理の業務を継続的かつ安定して行うため、常勤の館長を配置するものとします。館長は、司書または司書補が望ましいですが、館長としての優れた力量があれば必ずしも限定しません。

また、館長を補佐し、一般職員等を指揮し、館長不在時は、館長を代理できる力量のある常勤の職員を配置することとします。

第２　施設の管理に関する業務基準

１　施設の利用に関する業務

（１）基本用件

①開館時間

現在の図書館の開館時間は、次のとおりですが、指定管理委託によるサービス向上を明確化するため、委託後は最低限下記の開館時間を想定しています。また、これ以外に指定管理者が管理運営上必要と認めるときは、教育委員会の承認を得て変更することができます。

曜日	現在の開館時間	委託後の開館時間
火・水・木曜日	午前１０時から午後６時まで	午前１０時から午後６時まで
金曜日	正午から午後７時まで	午前１０時から午後７時まで
土・日・休日	午前１０時から午後５時まで	午前１０時から午後６時まで

②休館日

図書館の休館日は、次のとおりです。ただし、指定管理者が管理運営上必要と認めるときは、教育委員会の承認を得て変更することができます。

ア、国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日（以下「休日」という。）の翌日

イ、月曜日。ただし、その日が休日である場合を除く。

ウ、年末年始（１月１日～同月４日まで及び１２月２９日から同月３１日までの日）

エ、館内整理日（毎月月末）

オ、特別整理期間（毎年春秋にそれぞれ７日間以内）

③有料施設の利用料金

宮代町立図書館設置及び管理条例（以下「条例」という。）及び、宮代町立図書館管理運営規則（以下「規則」という。）で規定する額の範囲内で設定できます。なお、設定する際には事前に町長の承認を得てから設定してください。

（２）研修室等（有料施設）の貸出業務

①利用の受付及び利用申請手続き

指定管理者は、利用の許可を受けようとする者の申請を、条例及び規則の規定により受け付け、利用料金を収受のうえ、許可書等を交付してください。

②付帯設備の貸出及びセッティング

指定管理者は、利用者の申請により付帯設備を貸し出してください。

付帯設備は、有料施設の利用時間内において貸し出し、セッティングから片付けまでを利用時間内に行ってください。

③利用受付に関する調整

ア、優先利用受付

指定管理者は、町が主催する事業等で、町の担当部署から利用申請があった場合、一般の受付時期より前であっても申請を受け付けてください。

イ、利用者との事前協議

指定管理者は、利用者と付帯設備の準備等について事前に調整し、円滑な施設利用に努めてください。

２　利用料金の収受に関する業務

指定管理者は、利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができます。また、利用の許可を受けようとする者の利用申請に基づき、収受した全ての利用料金について記録を作成してください。

３　広報に関する業務

指定管理者は、施設のＰＲ及び情報提供のために、町長の了承を得て、以下の例を参考に必要な媒体の作成、配布を行ってください。

①必要に応じて町広報への掲載

②図書館のホームページの作成・更新等

③施設案内リーフレットの作成・配布
④各事業のチラシ、館内催物情報紙等の作成・配布
⑤事業報告又は事業概要等、図書館の業務等を紹介する資料の作成・配布

４　その他図書館の管理運営に必要な業務

（１）入館及び退館への対応

指定管理者は、来館者の利便性及び安全性に十分配慮してください。また、館内催事及び周辺のインフォメーションや迷子の対応等利用者のサービス向上に努めてください。

（２）急病等への対応

指定管理者は、図書館の利用者、来館者等の急な病気、ケガ等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には迅速かつ的確に対応してください。

なお、指定管理者は、ＡＥＤ（自動対外式除細動器）を定期的に点検するとともに、職員に対して応急手当講習会を受講させてください。

（３）緊急時の対応

指定管理者は、消防法に基づく防火管理者を定め、災害時緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等に関する計画を作成し、緊急時には迅速かつ的確に対応してください。また、災害時等に町が避難場所等として図書館を使用する必要があると認めるときは、町の指示に基づき、避難者の受け入れなど、全面的に協力してください。

（４）その他の業務

①各種問い合わせや施設見学者に対応してください。
②苦情や要望に対応してください。
③町からの施設利用状況等に関する調査に対応してください。
※町公用車の貸与は行いません。

第３　図書館の運営に関する業務基準

１　図書館管理業務

①図書館長を配置し、図書館管理業務を統括すること。
②関係団体やボランティア団体等との連絡調整を行うこと。
③他の図書館利用者への迷惑行為があった場合の適切な指導（入館制限等を含む。）を行うこと。

④職員の専門性向上のため研修体制を整備すること。
⑤資料収集計画を策定すること。

2　窓口サービス業務

①開館・閉館作業

開館前にサービスを提供できる体制を整えるとともに閉館後は速やかに図書館システムの停止等の作業を行うこと。

ア 図書館システム端末
イ 利用者用インターネット端末
ウ ＡＶ視聴機器
エ 図書等検索端末

②利用者登録等

利用者情報の登録・更新・再発行・登録事項の変更、削除等の処理を行うこと。

③資料の貸出・返却

資料の貸出処理、返却処理を確実に行うこと。

④ブックポストの管理

適宜、返却資料の処理を行うこと。

⑤リクエストサービス

利用者からリクエストがあった場合は、資料の予約及び割当の処理を行うこと。なお、リクエストした資料の準備ができたら電話等により、リクエストした者に連絡すること。

⑥他自治体図書館との相互貸借

図書館で所蔵していない資料のリクエストを受け付けた場合は、購入・他自治体図書館から借用等によりすみやかに対処し、資料の準備ができたら電話等によりリクエストした者に連絡すること。また、国立及び他自治体図書館との相互協力を行うこと。

⑦督促

資料の延滞者に対して、窓口及び電話で督促を行うこと。特に、返却待ちの利用者がいる資料については、代替資料の提供を含め、適切に対応すること。

3　資料管理業務

①書架整理・破損資料の補修

受入資料や返却資料等を所定の書架に配架するとともに、適宜、書架の整理整頓を行うこと。

破損した資料を発見した場合、軽微な場合は適切な補修を行う。なお、利用に供せない程度の汚損、破損を発見した場合は、廃棄など適切な処理を施すこと。

②蔵書点検（年１回全資料点検）

年１回の蔵書点検を行い、併せて書架整理、不明資料の探索等を行うこと。なお、館内整理日及び図書特別整理期間は休館とする。その際利用者に対し、休館日の事前告知を徹底すること。

③破損・紛失資料の弁償処理

資料の汚損、破損、紛失は弁償の対象となるので、利用者に確認の上、処理すること。

④寄贈資料の処理

図書の寄贈の申し出を受けた場合は、受領処理し、資料としての活用・リサイクル等の適切な処理を行うこと。

⑤定期刊行物の受入・登録・装備・配架・保存

図書館のコンセプトに合致した資料を選定し、購入・受入を行うとともに、雑誌の照合・装備・登録を行うこと。

なお、雑誌の購入にあたっては、地域経済活性化の観点から町内業者から購入すること。

4　蔵書構築業務

①資料の選定

図書館のコンセプトに合致した資料を選定し、購入・受入・登録・装備・配架を行うこと。

②資料の装備・配架

NDC を基本とし、参考図書、郷土資料、利用頻度の高い実用書、大型本などは、別置のための装備を施し配架区分に従い配架すること。

③資料の除籍

除籍基準等に基づき除籍・廃棄・リサイクル・保存を行うこと。

④資料の購入及び除籍については、町に承認を得て実施すること。

⑤マーク購入・受入業務

⑥児童サービス等図書館事業の実施

５　各種サービス業務

①レファレンスサービス

利用者の求めに応じて、レファレンスを行うこと。

②複写サービス

・利用者からの申請により、著作権法の範囲内で図書館資料のコピーサービスを有料で行うこと。

③障がい者サービス

・障がい者に対する対面朗読サービスを行うこと。

④児童サービス

・読み聞かせ、調べ学習の手伝い等児童に対する日常サービスを行うこと。

・児童コーナーにて新着案内の掲示、季節にあった飾りつけを行うほか、定期的に絵本作家の紹介や絵本、読みものの紹介を行うこと。

・ボランティアと協力し保健センターに出向いてブックスタート事業を行うこと。

⑤学校等読書支援活動

・町内の小学校、中学校等を対象とした図書館資料及び図書館の普及活動を行うこと。

・町内の小学校、中学校等を対象とした調べ学習資料の選書、貸出、運搬、返却を行うこと。

・町内小中学校各クラスに学期毎に学級文庫として貸出を行うこと。

⑥団体貸出サービス

・町内の保育園、小中学校、学童保育所、読み聞かせボランティア、福祉施設団体を対象に、登録及び貸出、返却処理等を行うこと。

⑦広報サービス

・図書館案内、新着案内、各種行事の案内等の作成発行や図書館ホームページにより、図書館の活動や事業のＰＲを行うこと。

⑧特集コーナーへの展示

・特集コーナーにて時節にふさわしい資料や文学賞など話題の資料、地域の課題解決に役立つ資料を展示し、利用者の本の紹介を行うとともに資料の有効活用を行うこと。

⑨図書館行事

・ボランティアと協力し、子どもを対象とした各種事業を行うこと。

・ボランティアと協力し、大人を対象とした各種事業を行うこと。

６　市民との協働

図書館では、各種サービスの実施や図書の配架・整架に多くの市民活動団体やボランティアが参加しています。今後も図書館業務の担い手として一層重要になることから、連携を十分図り運営を行うこととし、お話し等の各種団体と配架等のボランティア「お助け隊」とそれぞれ年２回以上、事業計画や事業反省会などを内容とした会議を開催すること。

７　利用者の要望等の反映

図書館利用者の苦情、意見等には速やかな対応を行うとともに、苦情、意見等を集計し、より良い運営の見直しに役立てます。

８　図書館システム管理業務

①図書館システムの関係機器の管理

図書館システムの関係機器の維持・管理を行うこと。なお、システムの異常を確認したときは、速やかに保守委託業者に連絡するとともに、町に報告すること。

②図書館ホームページとの連携を図ること。

９　その他の業務

①図書館の統計・調査に必要な資料を作成し町に提出すること。

②閲覧席等の管理を行うこと。

③小中学生の職場体験、高校生、大学生及び教員等の実習を受け入れること。

④図書館協議会に館長を派遣すること。

第４　施設の維持管理に関する業務基準

１　施設管理業務

（１）小規模修繕業務

図書館の管理上必要となる施設の１件７０万円未満の小規模修繕については、指定管理者が行うこと。ただし、１件７０万円を超える大規模改修工事は、町が実施します。

なお、天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は、町が負担します。町、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものについては、協議の上、それぞれの負担額を決定します。

（２）保守管理業務

指定管理者は、図書館の運営上必要となる設備等の保守管理について、町が指定する事業者と指定管理者が委託契約を締結します。

①空調設備
- ・冷暖房空調機点検
- ・エアフィルター清掃
- ・喚起・送風機点検
- ・風道配管系統点検

②環境衛生
- ・給排水衛生設備点検

③その他の設備
- ・消防用設備保守点検
- ・エレベーター保守点検
- ・自動扉保守点検
- ・自家用電気工作物保安業務
- ・視聴覚設備保守点検

（３）清掃業務

指定管理者は、図書館の良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な空間を保つために清掃業務を実施すること。また、消耗品は常に補充された状態にすること。

なお、清掃場所や回数等は、指定管理者が提案すること。

（４）保安警備業務

指定管理者は、図書館の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安業務を行うこと。また、防火管理者を選任し、法令に基づく防火体制を整えること。

（５）賃貸借業務

指定管理者は、図書館の運営上必要となる設備等の賃貸借について、町が指定する事業者と賃貸借契約を締結すること。

※ただし、長期継続契約期間中に限る。

２　備品管理業務

（１）既存備品の帰属

　指定管理者による運営に移行する前に施設に設置されている備品については、町の所有に帰属します。指定管理者は、この備品を施設の運営に使用することができます。当該備品の修理や故障による取替の必要がある場合は双方協議により対応を決定します。

（２）備品の購入

　指定管理者は、施設の運営に必要な備品を町と協議した上で新たに購入・配備することができます。この場合、指定管理者が購入した備品は、指定管理者の所有に属するものとします。指定管理者が購入・配備した備品は、町の備品と区別がつくように登録・管理してください。また、会計帳簿上も減価償却等の必要な会計処理を行ってください。指定期間終了に伴い、新しい指定管理者と交替する場合には、後任の指定管理者に対して売却することも可能とします。ただし、新聞及び図書館システムに登録した図書館資料に関しては、町の所有に属するものとします。

（３）備品の廃棄等

　指定管理者は、町の所有に属する備品を廃棄しようとするときは、事前に町の承認を得ること。

（４）指定管理者は、指定期間中、備品等を常に良好な状態に保つよう努めること。

第５　経営管理に関する業務基準

１　事業計画の作成業務

　指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、町に提出すること。また、毎年９月１５日までに次年度事業計画（案）を作成し、町に提出すること。作成にあたっては、町と調整すること。

２　事業報告書の作成業務

　指定管理者は、月次及び年次事業報告書を作成すること。

　月次事業報告書は、翌月１０日までに町へ提出すること。

　年次事業報告書は、前年度分を毎年４月末日までに町へ提出すること。

　月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は町と指定管理者で協議のうえ定めます。

月次事業報告書

①利用実績（実施事業数、貸出資料数、利用者数、利用率、利用料金収入等）

②管理業務の実施状況

③決算状況（費用明細等）

④自己評価　ほか

３　事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について町に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと町が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがあります。

（１）施設の運営管理に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、現場でのリスク軽減、現場での問題解決につなげるよう努めるとともに、その結果を事業報告書（月次、年次）にまとめ町へ提出すること。

（２）施設の管理運営に対する町の監査

町の監査担当者は、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができます。町による施設の管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと。

（３）モニタリングの実施にあたって

モニタリングとは、指定管理者が行う公共施設の管理運営について、指定管理者によって提供されたサービスが、業務要求水準書や協定書、事業計画書等で定められた水準を充足しているかを町が監視、確認し、所定のサービス水準を充足していない場合、改善勧告等を行い、その結果を公表する一連の仕組みです。

指定管理者は、町が実施するモニタリングに対して必要な協力を行うものとします。

① モニタリングの目的

ア　指定管理者が提供するサービスの課題と改善点を把握し、事故や事件を未然に防ぐこと。

イ　サービスが安定的、継続的に提供されているかを評価し、一定の業務水準を担保すること。

ウ　利用者ニーズを的確に把握し行政サービスの向上を図ること。

エ　モニタリングの結果を公表することで指定管理者制度による施設管理の透明性を確保すること。

②モニタリングの指定管理者の役割

ⅰ毎日　管理日報の作成、苦情・要望・緊急時対応等の記録

ⅱ毎月　月次報告書の作成、報告

ⅲ毎年　年度事業計画の作成、報告・年度事業報告書の作成、報告

ⅳその他（年１回以上）　利用者アンケートの実施

４　町及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、町との定期的な打ち合わせに参加し、情報交換を密にするとともに、関係官庁、団体等との調整を誠実に行うこと。

５　指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に次期指定管理者が円滑かつ支障なく図書館の業務を遂行できるように誠実に引継ぎを行うこと。

第６　その他

１　管理体制の整備等

（１）管理運営体制

指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。

（２）連絡体制

指定管理者は、町との連絡が常に取れるような体制を整備すること。

（３）服務

指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、名札の着用、来館者に満足を与える接遇を徹底すること。

２　文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、町の指示に基づき、年

度毎、分野毎に分類し適切に管理すること。

（１）利用申請書等は、町の指示に基づき適切に保管し、指定期間終了後、町に提出すること。

（２）記録の保管

本事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引継ぐこと。

保管期間は、基本的に以下のとおりとします。

①協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書	永年
②設備機器台帳、計器台帳、工具台帳	永年
③官庁届出控、報告控	永年
④年間、月例定期点検、測定記録	５年
⑤業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報	５年
⑥日誌（作業日誌等）	５年
⑦事故、障害記録	５年
⑧補修記録	５年

３　保険への加入

指定管理者は、募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入すること。

なお、建築物に対する火災保険については、町が加入します。

４　法令等の遵守と個人情報の保護

（１）法令の遵守

指定管理者は、この業務水準要求書のほか、図書館法その他関係法律、条例及び規則を遵守すること。

（２）協定書の遵守

町と指定管理者とは、指定管理の実施に必要な事項について、文書により協定を締結します。

協定書には、指定期間に共通する事項について定める「基本協定書」と、年度毎に定める「年度協定書」があります。なお、当事者間で、必要に応じて協定書の見直しを行います。

（３）要項、基準、手順書等

図書館サービスの基本的な業務については、要項、基準、手順等に基づき実施すること。

なお、必要に応じて要項、基準、手順等を見直すことがあります。その際は、指定管理者も必要に応じて、見直しに参加すること。

（４）個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び宮代町個人情報保護条例並びに宮代町情報セキュリティポリシーをはじめとする関係法規等を遵守し、個人情報の漏洩がないようにすること。また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならないこと。指定管理期間終了（指定の取り消しを含む。）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とします。

５　環境への配慮

指定管理者は、省エネルギーやリサイクルの推進など環境に配慮した取組みに努めること。なお、町が実施する取組みには積極的に協力すること。

６　その他の留意事項

（１）本書に記載がない事項については、町と指定管理者が協議して決定することとします。